

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО
ТРАНСПОРТА**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Петербургский государственный университет путей сообщения
Императора Александра I»
(ФГБОУ ВО ПГУПС)
Калужский филиал ПГУПС**

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по УР
_____ А.В. Полевой
«30» июня 2021 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

для специальности

**23.02.04 Техническая эксплуатация подъемно-транспортных,
строительных, дорожных машин и оборудования (по отраслям)**

Квалификация – **Техник**
вид подготовки - базовая

Форма обучения - очная

Калуга
2021

Рассмотрено на заседании ЦК
общего гуманитарного и социально-экономического
цикла

протокол № 11 от «28» июня 2021 г.

Председатель _____/Н.А. Миллер/

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и рабочей программы учебной дисциплины Психология общения.

Разработчик ФОС:

Рундель О.А., преподаватель Калужского филиала ПГУПС

Рецензент:

Широкова В.А., преподаватель Калужского филиала ПГУПС
Кайзер С.С., доцент кафедры общественных наук и иностранных языков
Калужского филиала РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева, к.п.н.

СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	4
2	РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ	5
3	ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3.1	ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ	7
3.2	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ	9
4	ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	22
	ПРИЛОЖЕНИЕ 1	35

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения обучающийся должен обладать следующими умениями, знаниями, общими и профессиональными компетенциями, предусмотренными ФГОС СПО по специальности 23.02.04 Техническая эксплуатация подъемно-транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования (по отраслям) для базового вида подготовки специалистов среднего звена среднего профессионального образования.

Объектами контроля и оценки являются умения, знания, общие и профессиональные компетенции:

Объекты контроля и оценки	Объекты контроля и оценки
У1	<i>Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.</i>
У2	<i>Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</i>
З1	<i>Взаимосвязь общения и деятельности.</i>
З2	<i>Цели, функции, виды и уровни общения.</i>
З3	<i>Роли и ролевые ожидания в общении.</i>
З4	<i>Виды социальных взаимодействий.</i>
З5	<i>Механизмы взаимопонимания в общении.</i>
З6	<i>Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.</i>
З7	<i>Этические принципы общения.</i>
З8	<i>Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</i>
ОК 03	<i>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</i>
ОК 04	<i>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</i>
ОК 05	<i>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.</i>

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих и профессиональных компетенций:

Результаты обучения: умения, знания, общие и профессиональные компетенции	Форма контроля и оценивания
Умения:	
У 1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	- <i>устный опрос;</i> - <i>письменный опрос;</i> - <i>тесты;</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>контрольная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i>
У 2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	- <i>устный опрос;</i> - <i>письменный опрос;</i> - <i>тесты;</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>контрольная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i>
Знания:	
З 1. Взаимосвязь общения и деятельности.	- <i>устный опрос;</i> - <i>письменный опрос;</i> - <i>тесты;</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>контрольная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i>
З 2. Цели, функции, виды и уровни общения.	- <i>устный опрос;</i> - <i>письменный опрос;</i> - <i>тесты;</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>контрольная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i>
З 3. Роли и ролевые ожидания в общении.	- <i>устный опрос;</i> - <i>письменный опрос;</i> - <i>тесты;</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>контрольная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i>
З 4. Виды социальных взаимодействий.	- <i>устный опрос;</i> - <i>письменный опрос;</i> - <i>тесты;</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>контрольная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i>
З 5. Механизмы взаимопонимания в общении.	- <i>устный опрос;</i> - <i>письменный опрос;</i> - <i>тесты;</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>контрольная работа;</i>

	<ul style="list-style-type: none"> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i>
З 6. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>устный опрос;</i> - <i>письменный опрос;</i> - <i>тесты;</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>контрольная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i>
З 7. Этические принципы общения.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>устный опрос;</i> - <i>письменный опрос;</i> - <i>тесты;</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>контрольная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i>
З 8. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>устный опрос;</i> - <i>письменный опрос;</i> - <i>тесты;</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>контрольная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i>
Общие компетенции:	
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>устный опрос;</i> - <i>письменный опрос;</i> - <i>тесты;</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>контрольная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i>
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>устный опрос;</i> - <i>письменный опрос;</i> - <i>тесты;</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>контрольная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i>
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<ul style="list-style-type: none"> - <i>устный опрос;</i> - <i>письменный опрос;</i> - <i>тесты;</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>контрольная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i>

3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Предметом оценки служат умения, знания, общие и профессиональные компетенции, формирование которых предусмотрено ФГОГС СПО по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по разделам и темам:

Элементы учебной дисциплины	Формы и методы контроля			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые У, З, ОК, ПК	Форма контроля	Проверяемые У, З, ОК, ПК
Раздел 1 Введение в учебную дисциплину			<i>дифференцированный зачет</i>	У1, У2, З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, З8, ОК 03, ОК 04, ОК 05
Тема 1.1 Психология общения как учебная дисциплина	Тесты	У1, У2, З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, З8, ОК 03, ОК 04, ОК 05		
Раздел 2 Психология общения				
Тема 2.1 Общение – основа человеческого бытия	Письменный опрос	У1, У2, З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, З8, ОК 03, ОК 04, ОК 05		
Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Самостоятельная работа Практическая работа №1	У1, У2, З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, З8, ОК 03, ОК 04, ОК 05		
Тема 2.3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Устный опрос	У1, У2, З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, З8, ОК 03, ОК 04, ОК 05		
Тема 2.4 Общение как обмен информацией	Самостоятельная работа Практическая работа №2	У1, У2, З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, З8,		

(коммуникативная сторона общения)		ОК 03, ОК 04, ОК 05		
Тема 2.5 Формы делового общения и их характеристики	Самостоятельная работа Практическая работа №3	У1, У2, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, ОК 03, ОК 04, ОК 05		
Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения				
Тема 3.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики	Тесты Самостоятельная работа Практическая работа №4	У1, У2, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, ОК 03, ОК 04, ОК 05		
Тема 3.2 Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Тесты	У1, У2, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, ОК 03, ОК 04, ОК 05		
Раздел 4 Этические формы общения				
Тема 4.1 Общие сведения об этической культуре	Контрольная работа Самостоятельная работа Практическая работа №5	У1, У2, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, ОК 03, ОК 04, ОК 05		

3.2 ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

УСТНЫЙ ОПРОС

1. Описание

Устный опрос проводится с целью контроля усвоенных умений и знаний и последующего анализа типичных ошибок и затруднений обучающихся в конце изучения раздела/темы.

На проведение опроса отводится 30 минут.

При работе обучающийся может использовать следующие источники: *плакаты, наглядные пособия.*

2. Критерии оценки устных ответов

Оценка «5» «отлично» - студент показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний.

Оценка «4» «хорошо» - студент показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В тоже время при ответе допускает несущественные погрешности.

Оценка «3» «удовлетворительно» - студент показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы.

Оценка «2» «неудовлетворительно» - Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками.

3. Примерные вопросы

Раздел/Тема	Вопросы
Тема 2.3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<i>1. Типы взаимодействий 2. Механизмы взаимопонимания в процессе общения 3. Содержание и эффекты межличностного восприятия 4. Межличностная аттракция</i>

ПИСЬМЕННЫЙ ОПРОС

1. Описание

Письменный опрос проводится с целью контроля усвоенных умений и знаний и последующего анализа типичных ошибок и затруднений обучающихся в конце изучения раздела/темы.

На проведение опроса отводится 30 минут.

При работе обучающийся может использовать следующие источники: *плакаты, наглядные пособия.*

2. Критерии оценки письменных ответов

5» «отлично» - в работе дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком с использованием научной терминологии.

«4» «хорошо» - в работе дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки. Имеющиеся у обучающегося знания соответствуют минимальному объему содержания предметной подготовки. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Возможны несущественные ошибки в формулировках. Ответ логичен, изложен литературным языком с использованием научной терминологии.

«3» «удовлетворительно» - дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Оформление требует поправок, коррекции.

«2» «неудовлетворительно» - дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Изложение неграмотно, допущены существенные ошибки. Отсутствует интерес, стремление к добросовестному и качественному выполнению учебных заданий.

3. Примерные задания

Раздел/Тема	Задания
Тема 2.1 Общение – основа человеческого бытия	<p>Вариант – 1</p> <p><i>Какие формы общения вам известны?</i></p> <p><i>Назовите профессии, в которых императивный тип общения используется эффективно.</i></p> <p><i>Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?</i></p> <p><i>Какие виды общения вам известны?</i></p> <p>Вариант – 2</p>

	<p><i>Какие виды межличностного общения вы знаете? Назовите сферы человеческих отношений, где применение императива неуместно. Назовите функции, которые проявляются в общении. Какие стороны входят в структуру общения?</i></p>
--	--

ТЕСТЫ

1. Описание

Тесты проводятся с целью контроля усвоенных умений, знаний и последующего анализа типичных ошибок (затруднений) обучающихся в конце изучения раздела/темы.

На выполнение теста отводится 30 минут.

2. Критерии оценки

Оценка	Количество верных ответов
«5» - отлично	Выполнено 91-100 % заданий
«4» - хорошо	Выполнено 76-90% заданий
«3» - удовлетворительно	Выполнено 61-75 % заданий
«2» - неудовлетворительно	Выполнено не более 60% заданий

3. Примерные тестовые вопросы/ задания

1. *Предконфликтная ситуация – это:*

- а) нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;*
- б) использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;*
- в) действие, которое направлено против кого-либо другого.*

2. *Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук:*

- а) философии и политологии;*
- б) педагогики и культурологии;*
- в) социологии и психологии.*

3. *Под конфликтом следует понимать....*

- а) столкновение;*

- б) соглашение;
- в) понимание.

4. Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения -это

- а) межличностный конфликт;
- б) внутриличностный конфликт;
- в) внутригрупповой конфликт.

5. Основой всех конфликтов являются.... ,возникающие между людьми или внутри структуры самой личности.

- а) противоречия;
- б) убеждения;
- в) противоборства.

6. Слова, действия, порождающее или способное привести к конфликту - это...

- а) конфликтность;
- б) конфликтоген;
- в) убеждение.

7. Определите тип конфликтной личности по В.П. Шейну. Характеризуются стремлением быть всегда в центре внимания, пользоваться успехом.

- а) ригидные;
- б) демонстративные;
- в) неуправляемые.

8. Конфликт возникает только при наличии его

- а) объекта;
- б) предмета;
- в) интереса.

Эталоны ответов:

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8
Ответ:	а	в	а	б	а	б	б	а

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

1. Описание

Самостоятельная работа по данному разделу/теме включает работу по самостоятельному изучению обучающимися ряда вопросов, выполнения домашних заданий, подготовку к лабораторно-практическим занятиям.

На самостоятельное изучение представленных ниже вопросов и выполнение заданий отводится 45 минут.

Для формирования результатов обучения необходимо следующее оборудование: *плакаты, наглядные пособия, раздаточный материал для выполнения практических работ.*

2. Критерии оценки самостоятельной работы

5» «отлично» - в самостоятельной работе дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком с использованием научной терминологии.

«4» «хорошо» - в самостоятельной работе дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки. Имеющиеся у обучающегося знания соответствуют минимальному объему содержания предметной подготовки. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Возможны несущественные ошибки в формулировках. Ответ логичен, изложен литературным языком с использованием научной терминологии.

«3» «удовлетворительно» - дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Оформление требует поправок, коррекции.

«2» «неудовлетворительно» - дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Изложение неграмотно, возможны существенные ошибки. Отсутствует интерес, стремление к добросовестному и качественному выполнению учебных заданий.

3. Примерные вопросы для самостоятельного изучения

1. Речевой этикет.
2. Сетевой этикет.
3. Деловая корреспонденция.
4. Культура общения по телефону.
5. Национальные особенности переговоров.

4. Примерные задания для самостоятельной работы

1. Заполнение таблицы «Анализ социальных ролей».
2. Доклад на тему: «Основные составляющие имиджа».
3. Эссе: «Черты современного делового человека».
4. Реферат: «Невербальная коммуникация».
5. Решение задач по теме: «Урегулирование конфликтов».

5. Примерные формы отчетности результатов самостоятельной работы

Написание конспекта, реферата, эссе, подготовка доклада, составление глоссария, разработка проекта, выполнение кейс-задания, составления тематического портфолио работ, информационный поиск, использование инфографики, разработка мультимедийной презентации, построение сводной (обобщающей) таблицы, использование граф-схемы.

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

1. Описание

Контрольная работа проводится с целью контроля усвоенных умений, знаний и последующего анализа типичных ошибок (затруднений) обучающихся в конце изучения раздела/ темы.

Письменная контрольная работа включает 25 вариантов заданий. Задания дифференцируются по уровню сложности. Варианты письменной контрольной работы равноценны по трудности, одинаковы по структуре, параллельны по расположению заданий: под одним и тем же порядковым номером во всех вариантах письменной проверочной работы находится задание, проверяющее один и тот же элемент содержания.

На выполнение контрольной работы отводится 30 минут.

При работе обучающийся может использовать следующие источники: *плакаты, наглядные пособия.*

2. Критерии оценки контрольной работы

5» «отлично» - глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; научно-понятийным аппаратом; умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка предполагает грамотное и логичное изложение ответа, обоснование собственного высказывания с точки зрения известных теоретических положений.

«4» «хорошо» - обучающийся полно усвоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» «удовлетворительно» - обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновывать собственные суждения.

«2» «неудовлетворительно» - обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания по разделу/теме, допускает ошибки в определении

базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

3. Примерные варианты заданий

Контрольная работа №1

Вариант - 1

- 1. Понятие общения. Функции общения.*
- 2. Субъективные каналы восприятия и передачи информации.*
- 3. Проанализируйте особенности вашего общения в начале разговора, при его поддержании и окончании. Для этого вспомните, как чаще всего вы общаетесь.*

Вариант - 2

- 1. Виды и характеристика социальных ролей.*
- 2. Влияние социальной роли на развитие личности.*
- 3. Сформулируйте основные правила деловой беседы.*

Вариант - 3

- 1. Понятие деловой беседы.*
- 2. Структура и динамика конфликта.*
- 3. Объясните, от чего зависит величина межличностной дистанции. Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию?*

Вариант - 4

- 1. Феномен межличностного влияния.*
- 2. Эффекты восприятия.*
- 3. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.*

Вариант - 5

- 1. Определение невербальной коммуникации.*
- 2. Характерные признаки массовой коммуникации.*
- 3. Какая позиция (Рд – Рб, В – В, В – Рб, Рб – Рб) преподавателя по отношению к студентам является, на ваш взгляд, наиболее конструктивной? Обоснуйте свой ответ.*

Вариант - 6

- 1. Структура общения.*
- 2. Основные этапы деловой беседы.*
- 3. Соотнесите предлагаемые социально-психологические понятия и их определяющие:*
 - а) стереотип;*
 - б) предубеждение;**1) односторонний, искаженный и как правило, предубежденный взгляд, свойственный представителям профессиональных, возрастных, социальных, этнических групп или классов;*

2) личная антипатия или активная враждебность по отношению к другой социальной группе; при этом индивиды могут участвовать в дискриминационной деятельности на основании своих взглядов, а могут и не участвовать.

Вариант - 7

1. Понятие коммуникации. Коммуникативные барьеры.
2. Техники активного слушания.
3. Вспомните случай из Вашей жизни, когда первое впечатление о человеке оказалось для вас ошибочным. Что способствовало созданию неправильного восприятия? Какие ошибки вы допустили?

Вариант - 8

1. Определение, виды и функции конфликта.
2. Виды межличностного влияния.
3. Опишите конфликт между педагогом и студентом, участником или свидетелем которого Вы были. В каких Я-состояниях (по Э. Берну) находились конфликтующие? Каким образом можно было предотвратить конфликт? Какая стратегия влияния была наиболее эффективной при разрешении данной ситуации?

Вариант - 9

1. Содержание понятия «интеракция»
2. Транзактный анализ Э.Берна.
3. Вас с коллегой отправляют в командировку в другой город. Добираться предстоит на поезде, т.е. 3-4 часа вы должны будете общаться. Какие приёмы согласно правил делового этикета стоит использовать при совместной поездке в транспорте?

Вариант - 10

1. Механизмы социальной перцепции.
2. Стили общения.
3. Какой тип личности по типологии К. Хорни в процессе общения будет ориентироваться на потребности собеседника, оказывать помощь при реализации его целей и задач, скорее всего, будет принимать точку зрения собеседника. Дайте ему характеристику.

Вариант - 11

1. Механизмы межгруппового восприятия.
2. Способы разрешения конфликта.
3. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Каким образом эмпатия как механизм восприятия помогает взаимопониманию в процессе общения?

Вариант - 12

1. Значение переговоров в деловом общении.
2. Конструктивные приемы ведения переговоров.
3. Вас пригласили на фуршет в честь юбилея компании, где будет много сотрудников Вашей организации. Какие приёмы деловой этикет

рекомендует использовать для обращения к группе лиц или к отдельному лицу?

Вариант - 13

1. Сущность делового общения.
2. Виды делового общения.
3. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твой младший брат разрисовал рукой все твои учебники.

Вариант - 14

1. Нереклексивное и рефлексивное слушание.
2. Речь как средство утверждения социального статуса.
3. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Каким образом рефлексия как механизм восприятия помогает взаимопониманию в процессе общения?

Вариант - 15

1. Фундаментальные ошибки каузальной атрибуции.
2. Влияние установок на процесс общения и способы их преодоления.
3. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твой преподаватель обвинил тебя незаслуженно в том, что ты списал контрольную у соседа.

Вариант – 16

1. Особенности массовой коммуникации как пропаганды.
2. Характеристики аудитории, коммуникатора, сообщений.
3. Директор поручил Вам направить письмо в другую организацию с предложением о сотрудничестве. Какие правила ведения деловой переписки Вам известны из делового этикета?

Вариант - 17

1. Групповые формы делового общения.
2. Этические нормы телефонного разговора.
3. Приведите пример конфликта. Опишите составляющие его структуры, причины, наиболее подходящие способы решения.

Вариант - 18

1. Определение и функции вербальной коммуникации.
2. Речь как средство утверждения социального статуса.
3. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твои друзья пошли в кино, а тебя не позвали.

Вариант - 19

1. Специфика массовой коммуникации: понятие, задачи и функции.
2. Основные знаковые системы невербальной коммуникации.
3. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Вы с другом договорились встретиться на улице, но ты прождал его целый час, а он так и не пришел.

Вариант - 20

1. Методы психологического исследования конфликта.
2. Авторитарный и демократический стили общения, их преимущества и недостатки.
3. Вам нужно побеседовать по телефону с представителем другой компании по поводу совместной работы ваших организаций. Какие правила общения по телефону диктует деловой этикет в данной ситуации?

Вариант - 21

1. Виды общения.
2. Общение в ситуациях агрессии и стресса.
3. Замените данные фразы более вежливыми и уважительными и запишите их:
 - А) Я сейчас вам докажу.
 - Б) Вы, конечно, об этом не знаете.
 - В) Вы говорите чушь.
 - Г) Я удивляюсь вашей позиции.

Вариант - 22

1. Распознавание манипуляций и противодействие им.
2. Проблемы адекватного приема и передачи информации.
3. Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас?

Вариант - 23

1. Методы развития коммуникативных способностей.
2. Роль психологических установок в понимании и предсказании поведения.
3. К какому методу саморегуляции поведения относится следующий способ: В случае даже незначительных успехов целесообразно хвалить себя, мысленно говоря: «Молодец!», «Умница!», «Здорово получилось!». Охарактеризуйте его

Вариант - 24

1. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
2. Коммуникативная компетентность: стратегии, тактики и виды общения.
3. Утром Вы приходите в офис. Вам нужно поприветствовать коллег по работе. Какие приемы можно для этого использовать?

Вариант - 25

1. Эмпатия и рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга.
2. Требования к публичному выступлению.
3. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твой друг (подруга) попросил(а) у тебя одежду и порвал(а) ее.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ

1. Описание

В ходе практического занятия обучающиеся приобретают умения, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины, учатся использовать формулы, применять различные методики расчета, анализировать полученные результаты и делать выводы, опираясь на теоретические знания.

Содержание, этапы проведения практического занятия представлены в обязательном приложении **Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине Психология общения.**

При оценивании практического занятия учитываются следующие критерии:

- качество выполнения работы;
- качество оформления отчета по работе;
- качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

Основная цель практического занятия №1 «Самодиагностика по теме «Общение» *составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.*

Основная цель практического занятия №2 «Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр» - *ознакомиться с процессом принятия группового решения.*

Основная цель практического занятия №3 «Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умение аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр» - *ознакомиться с особенностями публичных выступлений.*

Основная цель практического занятия №4 «Самодиагностика по теме «Конфликтность» - *анализ своего поведения на основании результатов диагностики.*

Основная цель практического занятия №5 «Разработка этических норм своей профессиональной деятельности» - *разработать этические нормы своей профессиональной деятельности.*

На проведение практического занятия отводится 120 минут.

Для формирования результатов обучения необходимо следующее оборудование: *плакаты, наглядные пособия, раздаточный материал по дисциплине.*

2. Критерии оценки практического занятия

«5» «отлично» - самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание, уверенно, логично, последовательно

и аргументированно излагал свое решение, используя понятия, ссылаясь на нормативно-правовую базу.

«4» «хорошо» - самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя понятия.

«3» «удовлетворительно» - в основном решил учебно-профессиональную задачу или задание, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном понятия.

«2» «неудовлетворительно» - не решил учебно-профессиональную задачу или задание.

3. Примерные задания

Тест «Коммуникативные и организаторские способности».

Тест «Ваш стиль делового общения».

Тест «Ваши эмпатические способности».

4. Эталон ответа

Тест «Коммуникативные и организаторские способности»:

Коммуникативные способности — ответы «да» на следующие вопросы: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37; и «нет» на вопросы: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Организаторские способности — ответы «да» на следующие вопросы: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38; и «нет» на вопросы: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Тест «Ваш стиль делового общения»: положительный ответ – один балл.

Стиль 1: 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79.

Стиль 2: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78.

Стиль 3: 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80.

Стиль 4: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77.

Тест «Ваши эмпатические способности»:

Подсчитывается число правильных ответов по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка. Оценки по каждой шкале могут варьировать от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

1. Рациональный канал эмпатии: 1, 7, 13, 19, 25, 31;

2. Эмоциональный канал эмпатии: 2, 8, 14, 20, 26, 32;

3. Интуитивный канал эмпатии: 3, 9, 15, 21, 27, 33;

4. Установки, способствующие эмпатии: 4, 10, 16, 22, 28, 34;

5. Проникающая способность в эмпатии: 5, 11, 17, 23, 29, 35;
6. Идентификация в эмпатии: 6, 12, 18, 24, 30, 36.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Предметом оценки являются сформированные умения и знания, а также динамика освоения общих и профессиональных компетенций. Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает следующие формы промежуточной аттестации:

Форма промежуточной аттестации
8 семестр
<i>Дифференцированный зачет</i>

ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ

1. Условия аттестации: аттестация проводится в форме дифференцированного зачета по завершению освоения учебного материала дисциплины и положительных результатах текущего контроля успеваемости.

2. Время аттестации: На проведение аттестации отводится 0 академических часов.

3. План варианта (соотношение контрольных задач/вопросов с содержанием учебного материала в контексте характера действий аттестуемых).

4. Общие условия оценивания

Оценка по промежуточной аттестации носит комплексный характер и включает в себя:

- результаты прохождения текущего контроля успеваемости;
- результаты выполнения аттестационных заданий.
- результаты выполнения практических работ.

5. Критерии оценки.

Оценка «5» «отлично» - студент показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний.

Оценка «4» «хорошо» - студент показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В тоже время при ответе допускает несущественные погрешности.

Оценка «3» «удовлетворительно» - студент показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа

отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы.

Оценка «2» «неудовлетворительно» - Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками.

6. Перечень вопросов и заданий для проведения дифференцированного зачета.

1. Характеристика процесса общения.
2. Коммуникативная сторона общения.
3. Средства общения.
4. Интерактивная сторона общения.
5. Перцептивная сторона общения. Механизмы восприятия в межгрупповом общении.
6. Психологические эффекты восприятия.
7. Механизмы восприятия в межличностном общении.
8. Понятие делового общения. Виды, формы, принципы делового общения.
9. Методы воздействия и влияния на других людей.
10. Этапы делового общения. Коммуникационные эффекты в деловом общении.
11. Представление о личности в психологии.
12. Понятие Я-концепции. Структура, источники формирования и развития Я-концепции.
13. Роли и ролевые ожидания.
14. Понятие конфликта. Структура, процесс развития конфликта.
15. Виды конфликтов.
16. Методы управления конфликтами.
17. Стили поведения в конфликте.
18. Стрессы и управление эмоциональными состояниями.
19. Этика и мораль.
20. Деловой этикет.

7. Варианты заданий для проведения дифференцированного зачета **Вариант – 1**

1. Самая важная и охраняемая человеком пространственная зона:
 - а) общественная;
 - б) личная;
 - в) социальная;
 - г) интимная.
2. Взаимодействие между собеседниками называется...
 - а) коммуникацией;
 - б) перцепцией;
 - в) интеракцией;

г) рефлексией.

3. *Общение с помощью слов называется...*

- а) вербальным;
- б) межличностным;
- в) внутриличностным;
- г) невербальным.

4. *К числу конфликтогенов можно отнести...*

- а) приказы, угрозы, критику;
- б) навязывание своих ответов;
- в) снисходительный тон, хвастовство;
- г) все ответы верны.

5. *Что не способствует успеху делового общения?*

- а) проявлять искренность и доброжелательность;
- б) учитывать интересы собеседника;
- в) говорить только о себе;
- г) находить общее с собеседником.

6. *Инцидент - это...*

- а) накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта;
- б) внешнее согласие с мнением группы при внутреннем несогласии;
- в) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- г) отсутствие коммуникации.

7. *Стиль взаимодействия в конфликте, при котором субъекты конфликта ориентированы на определенные уступки, называется...*

- а) сотрудничество;
- б) приспособление;
- в) соперничество;
- г) компромисс;
- д) уклонение.

8. *Способ понимания человека через способность представить, как он воспринимается партнером по общению:*

- а) рефлексия;
- б) идентификация;
- в) эмпатия;
- г) стереотипизация.

9. *Укажите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит социальные оценки, опекающие и контролирующие процессы и действия с точки зрения их целесообразности для человека:*

- а) родителя;*
- б) ребенка;*
- в) взрослого;*
- г) неучастия.*

10. Прием активного слушания, предполагающий воспроизведение мысли собеседника своими словами:

- а) резюмирование;*
- б) перефразирование;*
- в) развитие идеи;*
- г) все варианты верны.*

11. Феномен восприятия, связанный с влиянием информации о человеке, идущей последней:

- а) «эффект новизны»;*
- б) «эффект установки»;*
- в) «эффект ореола»;*
- г) все варианты верны.*

12. Расставленные руки и ноги, расстегнутый пиджак или жакет, означают:

- а) открытую враждебность;*
- б) открытость, доброжелательность;*
- в) скрытую неприязнь;*
- г) огорчение.*

13. Каузальной атрибуцией называется...

- а) приписывание себе чужих достоинств;*
- б) приписывание другим своих достоинств;*
- в) придумывание вымышленных причин своего поведения;*
- г) объяснение мотивов поведения других людей.*

14. Обращение к человеку по имени...

- а) настораживает его;*
- б) удовлетворяет его потребность в самоутверждении;*
- в) вызывает у него внутренний протест;*
- г) никак не влияет на отношение к собеседнику.*

15. Конфликт - это...

- а) форма коммуникации;*
- б) форма межличностной перцепции;*
- в) форма взаимодействия;*
- г) структура личности.*

16. Трудности при выполнении определенной социальной роли вызывают...

- а) ролевой конфликт;
- б) ролевое напряжение;
- в) неадекватное поведение личности;
- г) все варианты верны.

17. Первое правило самоконтроля эмоций заключается в:

- а) спокойной реакции на эмоциональные действия партнера;
- б) переводе темы разговора;
- в) отвлечении от ненужной информации;
- г) установка на рациональное восприятие соперника;
- д) попытке понять мотивы соперника.

18. Ровен в поведении, не принимает скоропалительных решений, медленно переключается с одного вида деятельности на другой, малоактивен:

- а) сангвиник;
- б) флегматик;
- в) холерик;
- г) меланхолик.

19. Аргументы применяют с целью:

- а) победы в споре;
- б) доказательств своего превосходства;
- в) уговоров партнера что-либо сделать;
- г) защиты своих взглядов и намерений.

20. Похлопывание по плечу возможно при...

- а) моральной поддержке человека;
- б) равенстве социального положения участников общения;
- в) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению;
- г) встрече с коллегами по работе.

Вариант – 2

1. Восприятие, понимание и оценка людьми друг друга называется...

- а) рефлексией;
- б) перцепцией;
- в) коммуникацией;
- г) интеракцией.

2. Общение, направленное на получение какой-либо выгоды от человек, называется...

- а) деловым;
- б) формально-ролевым;
- в) дружеским;

г) манипулятивным.

3. Что может привести к возникновению конфликтной ситуации?

- а) не употреблять конфликтогенов;
- б) проявлять эмпатию к собеседнику;
- в) говорить с собеседником снисходительным тоном;
- г) не отвечать конфликтогеном на конфликтоген.

4. Какая позиция соответствует эффективному деловому общению?

- а) в процессе общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения собеседнику предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) собеседник слышит только то, что хочет слышать;
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить.

5. Механизм восприятия человека через уподобление себя другому человеку, называется...

- а) идентификация;
- б) рефлексия;
- в) стереотипизация;
- г) эмпатия.

6. Рука, поданная ладонью вверх, означает...

- а) партнерские отношения;
- б) стремление к подчинению;
- в) сомнение;
- г) признание превосходства.

7. Столкновение между людьми в силу несовместимости их интересов, ценностей, личностных качеств, называется...

- а) социально-бытовой конфликт;
- б) внутриличностный конфликт;
- в) политический конфликт;
- г) межличностный конфликт.

8. Силь взаимодвижения в конфликте, целью которого является долгосрочное взаимовыгодное решение, предполагает равенство интересов, взаимоуважение, взаимопонимание, называется...

- а) сотрудничество;
- б) приспособление;
- в) уклонение;
- г) соперничество;
- д) компромисс.

9. Укажите название зоны общения, в которую допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди?

- а) социальная;
- б) личная или персональная;
- в) интимная;
- г) публичная.

10. Определите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит мысли и реакции, бывшие у индивида в раннем детстве.

- а) родителя;
- б) ребенка;
- в) взрослого;
- г) неучастия.

11. Коммуникационная изоляция личности приводит...

- а) к психическим деформациям;
- б) к самоактуализации;
- в) к социализации;
- г) все варианты верны.

12. К внутренним помехам слушания относится...

- а) размышления на посторонние темы;
- б) недостаточно громкая речь собеседника;
- в) отвлекающая манера собеседника, его манеры;
- г) шум транспорта, заглядывание посторонних в кабинет.

13. Приписывание другому человеку собственных свойств называется...

- а) оцениванием;
- б) внушением;
- в) проекцией;
- г) идентификацией.

14. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций – это...

- а) кооперация;
- б) консолидация;
- в) конфликт;
- г) дискуссия.

15. Что не способствует успеху делового общения?

- а) учитывать мнение собеседника;
- б) говорить только о себе;

- в) видеть положительное в собеседнике;*
- г) проявлять искренность и доброжелательность.*

16. Модель поведения, ориентированная на конкретный статус, это...

- а) правилами поведения;*
- б) социальной ролью;*
- в) нормативной ролью;*
- г) все варианты не верны.*

17. Второе правило самоконтроля эмоций заключается в...

- а) установке на рациональное восприятие соперника;*
- б) обмене содержанием эмоциональных переживаний в процес-се спокойного общения;*
- в) в переводе темы разговора;*
- г) отвлечении от ненужной информации;*
- д) спокойной реакции на эмоциональные действия соперника.*

18. Быстро сходится с людьми, жизнерадостен, легко переключается с одного вида деятельности на другой, но не любит однообразной работы:

- а) сангвиник;*
- б) флегматик;*
- в) холерик;*
- г) меланхолик.*

19. В основе законов аргументации и убеждения лежит:

- а) принуждение;*
- б) понимание;*
- в) заинтересованность;*
- г) критика.*

20. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

- а) увеличение дистанции слушающим собеседником;*
- б) очень широкая улыбка;*
- в) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;*
- г) частый отвод взгляда в сторону.*

Вариант – 3

1. Обмен информацией, передача и прием знаний, сообщений, называется...

- а) интеракцией;*
- б) перцепцией;*
- в) коммуникацией;*
- г) рефлексией.*

2. Способ понимания человека путем отнесения его к известным социальным образцам, называется...

- а) эмпатией;
- б) стереотипизацией;
- в) рефлексией;
- г) идентификацией.

3. Общение двух и более людей называется...

- а) межличностным;
- б) внутриличностным;
- в) вербальным;
- г) массовым.

4. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

- а) неуверенность;
- б) превосходство и гордость;
- в) скрытое наблюдение;
- г) сомнение.

5. Конфликт, возникающий между преподавателем и обучающимся, называется...

- а) межличностный конфликт;
- б) конфликт между личностью и группой;
- в) внутриличностный конфликт;
- г) межгрупповой.

6. Укажите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит социальные оценки, опекающие и контролирующие процессы и действия с точки зрения их целесообразности для человека.

- а) родителя;
- б) ребенка;
- в) взрослого;
- г) неучастия;

7. Конфликтная ситуация – это...

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта;
- в) столкновение равных по силе, но противоположных по направлению интересов, мотивов поведения и др.;
- г) отсутствие коммуникации.

8. Определите, при каком виде общения вклиниваются промежуточные звенья в виде третьего лица, механизма, вещи.

- а) кратковременное;*
- б) непосредственное;*
- в) лично-групповое;*
- г) опосредованное.*
- д) долговременное*

9. Стилль взаимодействия в конфликте, при котором отстаиваются только собственные интересы без учета интересов другой стороны, называется...

- а) сотрудничество;*
- б) приспособление;*
- в) соперничество;*
- г) уклонение;*
- д) компромисс.*

10. Информация в общении передается...

- а) с помощью знаковых систем;*
- б) с помощью невербальных сигналов;*
- в) с помощью паралингвистических средств;*
- г) все варианты верны.*

11. Какая позиция соответствует эффективному деловому общению?

- а) собеседник слышит только то, что хочет слышать;*
- б) в процессе общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;*
- в) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;*
- г) лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо слушать.*

12. Сжатые кулаки означают...

- а) внутреннее возбуждение, агрессивность;*
- б) стремление уйти от проблемы;*
- в) симпатию к собеседнику;*
- г) спокойствие.*

13. Фатическое общение – это...

- а) обсуждение серьезных вопросов;*
- б) деловое общение;*
- в) пустая болтовня;*
- г) общение с глазу на глаз.*

14. «Эффект ореола» - это...

- а) распространение первого впечатления на все свойства человека;*
- б) влияние мнений других людей на восприятие;*
- в) воздействие прошлого опыта на восприятие новых людей;*
- г) влияние самочувствия на восприятие.*

15. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности – это...

- а) сочувствие;
- б) сострадание;
- в) кооперация;
- г) аттракция.

16. Поведение, вытекающее из социального статуса человека и ожидаемое окружающими, называется ...

- а) правилами поведения;
- б) социальной ролью;
- в) нормативной ролью;
- г) все варианты не верны.

17. Третье правило самоконтроля эмоций заключается в...

- а) поддержание высокой самооценки у себя и всяческое унижение, критика соперника;
- б) поддержание высокой самооценки только у себя;
- в) поддержание высокой самооценки только у партнера;
- г) поддержание высокой самооценки в процессе общения у себя и у партнера;
- д) поддержание высокой самооценки в глазах соперника.

18. Слишком впечатлителен, отзывчив и легкораним, медленно осваивается и привыкает к переменам, стеснителен, боязлив, нерешителен:

- а) сангвиник;
- б) флегматик;
- в) холерик;
- г) меланхолик

19. Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется:

- а) с позиции говорящего (аргументирующего);
- б) с позиции лица, принимающего решения;
- в) всеми участниками беседы;
- г) сторонними наблюдателями.

20. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- а) очки с затемненными стеклами;
- б) располагающий взгляд;
- в) доброжелательная улыбка;
- г) строгий деловой костюм.

8. Эталоны ответов

Вариант – 1

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ:	г	в	а	г	в	в	г	а	а	б	а	б	г	б	в	а	а	б	а	в

Вариант – 2

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ:	б	г	в	б	а	а	г	а	б	б	а	а	в	в	б	б	а	а	б	в

Вариант - 3

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ:	в	б	а	б	а	в	б	г	в	г	г	г	в	б	г	б	г	г	б	а

9. Рекомендуемая литература для разработки оценочных средств и подготовки обучающихся к дифференцированному зачету:

Основная учебная литература:

1. Бороздина, Г.В. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. ред. Г.В. Бороздиной. – М.: Юрайт, 2016. – 463 с.
2. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Профессиональное образование).
3. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 169 с. — (Профессиональное образование).

Дополнительная учебная литература:

1. Леонов, Н. И. Психология общения : учеб. пособие для СПО / Н. И. Леонов. — 5-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/0F556A89-C055-496C-9BCA-5F57F290A228.
2. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 437 с. — (Серия : Профессиональное образование).

образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/1A6BD40E-56ED-4A4F-917E-4C3E6EFA8813.

3. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456734> (дата обращения: 26.04.2020).

Приложение 1.

Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине *Психология общения*

Практическое занятие № 1

Тема: Самодиагностика по теме «Общение».

1. Цель занятия: Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

2. Порядок выполнения занятия:

1.1 Выполнить тест «Коммуникативные и организаторские способности».

1.2 Выполнить тест «Ваш стиль делового общения».

1.3 Выполнить тест «Ваши эмпатические способности».

1.4 Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

1.4 Выполнить отчет по занятию.

3. Методические указания.

Тест «Коммуникативные и организаторские способности»

Инструкция: на каждый вопрос следует ответить «да» или «нет». Если вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо все-таки склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-).

1. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненное Вам кем-то из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли какие-либо помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?

10. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вы включаетесь в новую для Вас компанию?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди, и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых Вам людей?
28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую Вам компанию?
30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?
33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую Вам компанию?
34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у Вас много друзей?

38. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

39. Правда ли, что Вас пугает перспектива оказаться в новом коллективе?

40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Обработка результатов и интерпретация

Коммуникативные способности — ответы «да» на следующие вопросы: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37; и «нет» на вопросы: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Организаторские способности — ответы «да» на следующие вопросы: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38; и «нет» на вопросы: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Подсчитывается количество совпадающих с ключом ответов по каждому разделу методики, затем вычисляются оценочные коэффициенты отдельно для коммуникативных и организаторских способностей по формуле:

$$K = 0,05 \cdot C,$$

где K — величина оценочного коэффициента;

C — количество совпадающих с ключом ответов.

Оценочные коэффициенты может варьировать от 0 до 1. Показатели, близкие к 1 говорят о высоком уровне коммуникативных и организаторских способностях, близкие к 0 — о низком уровне. Первичные показатели коммуникативных и организаторских способностей могут быть представлены в виде оценок, свидетельствующих о разных уровнях изучаемых способностей.

Коммуникативные умения

Показатель	Оценка	Уровень
0,10-0,45	1	I — низкий
0,46-0,55	2	II — ниже среднего
0,56-0,65	3	III — средний
0,66-0,75	4	IV — высокий
0,76-1	5	V — очень высокий

Организаторские умения

Показатель	Оценка	Уровень
0,20-0,55	1	I — низкий
0,56-0,65	2	II — ниже среднего

0,66-0,70	3	III — средний
0,71-0,80	4	IV — высокий
0,81-1	5	V — очень высокий

Анализ полученных результатов

Испытуемые, получившие оценку 1, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Им нужно развивать необходимые качества до уровня, позволяющего комфортно чувствовать себя в обществе, а в профессиональном плане рассматривать возможности труда в качестве исполнителя, в сферах, где не понадобится принимать самостоятельные решения или отвечать за результат труда и безопасность группы людей.

Испытуемым, получившим оценку 2, коммуникативные и организаторские склонности присущи на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе; предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства; испытывают трудности в установлении контактов с людьми и при выступлении перед аудиторией; плохо ориентируются в незнакомой ситуации; не отстаивают свои мнения, тяжело переживают обиды; проявления инициативы в общественной деятельности крайне снижено, во многих делах они предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, получивших оценку 3, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают своё мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Коммуникативные и организаторские склонности необходимо развивать и совершенствовать.

Испытуемые, получившие оценку 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким и друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Всё это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

Испытуемые, получившие высшую оценку — 5, обладают очень высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативной и организаторской деятельности, и могут активно стремиться к ней, быстро ориентироваться в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшейся

сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают своё мнение и добиваются, чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать разные игры, мероприятия. Настойчивы в деятельности, которая их привлекает. Они сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

Тест «Ваш стиль делового общения»

Инструкция: с помощью этого теста вы можете оценить свой стиль делового общения. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно — то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладываний и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно и стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование — ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.

25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Делая что-либо, я тем самым учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.

67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа совместно с другими людьми являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
80. Я достаточно уверен в себе.

Обработка результатов

Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас.

Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

Стиль 1: 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79.

Стиль 2: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78.

Стиль 3: 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80.

Стиль 4: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77.

Стиль 1 — ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой.

Стиль 2 — ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.

Стиль 3 ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания,

сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, умеют сопереживать окружающим.

Стиль 4 — ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понять.

Тест «Ваши эмпатические способности»

Методика диагностики уровня эмпатических способностей В. В. Бойко (тест на эмпатию Бойко) предназначена для оценки умения сопереживать и понимать мысли и чувства другого. Эмпатия - от греч. *empathia* - "сопереживание". Эмпатия предполагает осмысленное представление внутреннего мира партнера по общению. Эмпатия возникает быстрее и легче в случае сходства поведенческих и эмоциональных реакций. В качестве особых форм эмпатии выделяют:

- сопереживание;
- переживание собеседником тех же самых чувств, которые испытывает другой человек, ставя себя на его место;
- сочувствие - переживание из-за чувств другого.

Эмпатическая способность личности возрастает с ростом жизненного опыта. Различают три вида эмпатии:

- эмоциональную эмпатию, основанную на механизмах подражания поведению другого человека;
- когнитивную эмпатию, базирующуюся на интеллектуальных процессах (сравнение, аналогия и т.д.);
- предикативную эмпатию, проявляющуюся как способность человека предсказывать реакции другого в конкретных ситуациях.

Инструкция: оцените, свойственны ли вам следующие особенности, согласны ли вы с утверждениями (ответ "да" или "нет").

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.
3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.

8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
9. Моя интуиция — более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности — бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.
12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояния.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая им.
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто, действуя наугад, я, тем не менее, нахожу правильный подход к человеку.
22. Плакать от счастья глупо.
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.
24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.
25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, “разложив по полочкам”.
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура — поэтическая, художественная, артистичная.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.
36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Ключ к тесту

Подсчитывается число правильных ответов по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка. Оценки по каждой шкале могут варьировать от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

1. Рациональный канал эмпатии: 1, 7, 13, 19, 25, 31;
2. Эмоциональный канал эмпатии: 2, 8, 14, 20, 26, 32;
3. Интуитивный канал эмпатии: 3, 9, 15, 21, 27, 33;
4. Установки, способствующие эмпатии: 4, 10, 16, 22, 28, 34;
5. Проникающая способность в эмпатии: 5, 11, 17, 23, 29, 35;
6. Идентификация в эмпатии: 6, 12, 18, 24, 30, 36.

Интерпретация результатов

Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии. В данной методике в структуре эмпатии различаются 6 тенденций (шкал).

Рациональный канал эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность любого другого человека — на его состояние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера. В рациональном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему непредвзято выявлять его сущность.

Эмоциональный канал эмпатии. Фиксируется способность эмпатирующего входить в одну эмоциональную "волну" с окружающими — сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством "вхождения" в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла эмоциональная подстройка к эмпатируемому. Соучастие и сопереживание выполняют роль связующего звена, проводника от эмпатирующего к эмпатируемому и обратно.

Интуитивный канал эмпатии. Балльная оценка свидетельствует о способности человека видеть поведение партнеров, действовать в условиях нехватки объективной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции формируются различные сведения о партнерах. Интуиция менее зависит от стереотипов, чем осмысленное понимание партнеров. Установки, способствующие или препятствующие эмпатии, соответственно, облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять

любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умонастроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности. Проникающая способность в эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Каждый из нас своим поведением и отношением к партнерам способствует словесно-эмоциональному обмену или препятствует ему. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

Идентификация — еще одно неперемное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе со переживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль и интерпретации основного показателя — уровня эмпатии. Суммарный показатель теоретически может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов. Нормы теста Бойко на уровень эмпатии . 30 баллов и выше — очень высокий уровень эмпатии; 29-22 — средний; 21-15 — заниженный; менее 14 баллов — очень низкий.

Вывод по цели.

Практическое занятие № 2

Тема: Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.

1. Цель занятия: Ознакомиться с процессом принятия группового решения.

2. Порядок выполнения занятия:

2.1 Изучить классификацию группового решения.

2.2 Изучить методы принятия группового решения.

2.3 Провести ролевую игру «Космическая скорость».

2.4 Выполнить отчет по занятию.

3. Методические указания.

4. Вывод по цели.

Методические указания:

Виды групповых решений:

1) незаметное решение – решение, принятое в результате хаотичной дискуссии в результате неспособности далее обсуждать вопрос;

2) авторитетное решение – решение принимается одним человеком, на которого группа возложила ответственность за это решение;

3) решение, принимаемое меньшинством – решение принятое маленькой группировкой, пришедшей к общему мнению, которое принимает большинство;

4) компромисс – решение, принятое в результате договоренности о взаимных уступках, которое полностью не удовлетворяет ни одну из сторон;

5) решение, принимаемое большинством – решение, принятое в результате голосования;

6) единогласное решение – решение, с которым согласны все участники. Оно наблюдается при не проблемной ситуации, принятии формального решения;

7) согласованное решение – решение, принятое на основе предварительной работы команды.

Методы принятия группового решения:

1) открытое общение;

2) ролевая игра – каждый из участников выполняет предписанную ему роль, в результате игры рождается наиболее приемлемое решение;

3) групповая дискуссия – обсуждение в группе каких-либо проблем, значимых для большинства участников.

Этапы групповой дискуссии:

- 1) формулировка проблемной ситуации;
- 2) высказывание идей;
- 3) обсуждение решений;
- 4) принятие решения;
- 5) разработка программы и плана действий.

Разновидности групповой дискуссии:

1) метод «мозгового штурма» – проходит в несколько этапов. На первом этапе идет изложение проблемы, при этом всех участников просят свободно излагать свои идеи по решению проблемы, в независимости от того насколько они реальны. Главная задача состоит в том, чтобы прозвучало как можно больше идей. Критика своих и чужих идей запрещается. На следующем этапе идеи комбинируются, видоизменяются. На последнем этапе идет отбор и оценка идей;

2) метод синектики также проводится в несколько этапов. На первом этапе выделяются «синекторы» (затравщики) дискуссии, которые отстаивают противоположные мнения и начинают дискуссию, в которую постепенно включаются и другие члены группы. В ходе дискуссии отбрасываются крайности и принимается решение, удовлетворяющее всех;

3) «консенсус» – путем открытого обсуждения исходных индивидуальных вариантов вырабатывается единое групповое;

4) «диалектическая» – обсуждаются не варианты, а факторы, определяющие их;

5) «диктатура» – обсуждение заканчивается выбором участника, чье мнение и становится мнением группы;

6) метод Дельфи – многократное анонимное и изолированное высказывание и обсуждение мнений в письменной форме. За несколько раундов обычно удается прийти к общему решению;

7) «коллективная» методика – усреднение результата, что исключает все индивидуальные влияния. Дает наименьшую точность.

Негативные эффекты при принятии решений в группе:

1) эффект «социальной фасилитации» – затруднение в выполнении сложных действий в присутствии наблюдателей при улучшении простых;

2) эффекты «Социальной лени» и «распределения ответственности» – снижение эффективности в принятии групповых решений при ослаблении связи между собственными усилиями и результатами и «размывании» ответственности;

3) эффект «конформизма» – влияние восприятия окружающих на восприятие индивидуума;

4) эффект «группового мышления» или эффект «группового духа» – принятие неверных решений, основанных на чувстве превосходства и неуязвимости группы. Наблюдается в хорошо сплоченной группе, в результате её изоляции от альтернативного источника информации,

удачности предыдущих решений, чувства защищенности и высокого уровня неопределенности одобрения индивидуальных мнений членами группы.

Ролевая игра «Космическая скорость»

Цель: отработка навыка принятия группового решения о стратегии и тактике выполнения поставленной задачи. Способствовать сплочению группы и углублению процессов самораскрытия.

Инструкция: «Передать в кругу, в любом порядке, кроме соседа справа и соседа слева мяч, но так, чтобы мяч побывал у каждого члена команды 1 раз».

Усложнение:

- сделать то же самое, но на время;
- «А быстрее можете?»;
- выполнить любым другим способом на время.

Ведущий предлагает всем участникам команды после завершения упражнения сесть в круг и выразить свое состояние на момент начала работы и ее окончания.

На что следует обратить внимание:

- выработка командной стратегии;
- понимание идеи упражнения;
- понимание других участников;
- принятие решений;
- изменения в поведении;
- изменение на эмоциональном уровне и в степени участия каждого.

Вопросы ведущего должны быть нейтральными и оставлять свободу выбора, анализа и фантазии:

- Что вы чувствовали?
- Почему вы выбрали это решение?

Практическое занятие № 3

Тема: Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умение аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр.

1. Цель занятия: Ознакомиться с особенностями публичных выступлений.

2. Порядок выполнения занятия:

2.1 Изучить задачи современных выступлений.

2.2 Изучить классификацию публичных выступлений.

2.3 Провести ролевую игру "Факты - эмоции - призыв".

2.4 Выполнить отчет по занятию.

3. Методические указания.

4. Вывод по цели.

Методические указания:

Выступить — это значит сделать, исполнить что-нибудь публично. Принято считать, что в этом случае слушателями являются более двух человек. Количество слушателей определяет степень публичности выступления. Публичное выступление часто называют *речью*, которую произносит ведущий, оратор, лектор, докладчик, оппонент даже в процессе обсуждений, в том числе и в сфере бизнеса.

Речь (речевая деятельность), как утверждает энциклопедический словарь, — один из видов коммуникативной деятельности человека, использование средств языка для общения с другими членами языкового коллектива.

Публичное выступление в самом общем виде — это процесс передачи информации, основной целью которого является убедить слушателей в правильности тех или иных положений, преподносимых оратором.

На достижение поставленной цели, прежде всего, влияют личность оратора, его мастерство выступать публично, его владение материалом и языком. Оратор воздействует на слушателей своим красноречием, соответствующей аудитории терминологией и речевой культурой. Результат выступления в наибольшей степени зависит от умения оратора преподнести информацию убедительно, доходчиво, ярко и в соответствии с заданной ситуацией. Чем выше степень развития общества, тем большее значение приобретает публичное выступление для передачи информации, обмена ею и воздействия на слушателей.

Устное публичное выступление имеет значительное преимущество перед письменной формой передачи информации (на любых носителях), прежде всего потому, что это наиболее древний способ выражения своих мыслей, и появился он значительно раньше, чем письменная форма. С

детства и до конца жизни мы говорим и передаем информацию с помощью слов, а значит, обладаем для этого несравненно большим набором приемов и лучше воспринимаем живую речь. Существует устойчивое мнение, что письменная форма — это мертвая информация, вдохнуть жизнь в которую могут действительно талантливые люди, а устное выступление — это сама жизнь, предполагающая живое непосредственное или опосредованное (телевидение, аудио- и видеозаписи и т. д.) общение.

Конкретные задачи публичного выступления зависят от его вида и места в соответствии с классификационными признаками. В таблице представлена классификация публичных выступлений, в основу которой положены некоторые существующие в публикациях классификационные признаки.

Так, по функциям (или целям) публичные выступления могут носить следующий характер.

1. Ритуально-протокольные. К ним относятся выступления на торжественных мероприятиях, юбилеях, презентациях; приветственные, благодарственные речи; открытие выставок, мемориалов; речи в дружеском кругу и др. Это речи, обращенные к чувствам слушателей по специальному поводу. Здесь для слушателей важнее их цели, а не цели оратора.

2. Развлекательные речи. Это выступления на банкетах, корпоративных мероприятиях, произнесение тостов. Цель таких речей — поднять настроение слушателей, привлечь внимание и подчеркнуть достоинства объекта речи, выразить к нему уважение или восхищение.

3. Информационные речи. К ним относятся доклады, лекции, объяснения педагогов на занятиях, защита диссертаций, рассказы, описания событий или объектов внимания (живопись, книги и т. д.) и даже различные устные объявления и сообщения. Основная цель — обогатить слушателей новыми знаниями, побудить любознательность, объяснить ситуацию, побудить к принятию решения, вызвать ту или иную реакцию на события.

4. Утверждающие речи. К ним относятся выступления в дискуссиях, диспуты в научных, политических, творческих кругах. Основная цель — объяснить свою (или своей команды) точку зрения, доказать ее научность или правдивость, повлиять на результативное принятие решения или голосование.

Таблица 2.1

Классификация публичных выступлений

Классификационный признак	Характер публичного выступления
1. По функциям (целям)	1.1. Ритуально-протокольное. 1.2. Развлекательное. 1.3. Информационное.

	1.4. Утверждающее. 1.5. Побуждающее
2. По задачам речи в выступлении	2.1. Формирующее эмоциональный фон аудитории. 2.2. Дающее объем знаний. 2.3. Воодушевляющее. 2.4. Убеждающее. 2.5. Призывающее к действию
3. Выступления в профессиональной сфере и деловом общении	3.1. Повышающее уровень знаний, пробуждающее любопытство. 3.2. Обращение к чувствам слушателей по специальному поводу. 3.3. Протокольное (рамочное)
4. Выступления в сфере бизнеса	4.1. Коммерческое. 4.2. Управленческое. 4.3. Рекламное. 4.4. Научное. 4.5. Политическое. 4.6. Переговоры. 4.7. Деловой контакт (совещание)

5. Побуждающие речи. К ним относятся речи на массовых мероприятиях, демонстрациях, митингах, забастовках, предвыборные речи. Основная цель — побудить к определенному действию как можно большее число участников. Здесь оратор должен обладать харизмой и качествами массового трибуна, хотя манера произнесения может быть разной.

Особое место в представленной классификации занимают в настоящее время выступления в сфере бизнеса (см. табл., поз. 4). Цель таких выступлений — это стимуляция действия, влияние на принятие решения (например, сотрудничество, инвестирование проектов), помощь в преодолении сопротивления, в конечном счете — достижение целевых показателей в бизнесе. Спецификой здесь обладают выступления на переговорах и в деловом общении.

Переговоры сегодня — это, чаще всего, интимный процесс тет-а-тет. Это презентация с участием специалистов нескольких, если не всех, подразделений фирмы. Очень часто это выступление перед аудиторией *после* или *до* выигрыша в тендере. Целью переговоров, как известно, является нахождение взаимоприемлемого решения, избегание крайней формы проявления конфликта.

Публичные выступления могут быть разными по форме и различаются по продолжительности (непрерывности) выступления. Можно разделить их по видам, представленным на рис. 2.1



Рис. 2.1 Виды публичных выступлений

Эти выступления могут быть:

- контактными (непосредственное общение в аудитории или по скайпу) с возможностью обратной связи;
- бесконтактные: селекторные совещания, аудио- и видеозаписи, радио и телевидение.

По времени проведения они могут быть:

- жестко регламентированными (лекция, доклад и т. п.);
- иметь относительно свободное время (дискуссии, обсуждения, приветствия и т.п.).

Контактные публичные выступления — это творческий процесс, который протекает на глазах у слушателей. Особенно это относится к продолжительным по времени тематическим выступлениям (лекция, семинар, доклад, сообщение). Достоинство этого способа общения в том, что при нем существуют:

- а) обратная связь (как реальная, так и виртуальная);
- б) возможность немедленно получить ответ на вопрос и обсудить его;
- в) непосредственное влияние личности лектора, докладчика, ведущего на слушателей (обмен биоэнергией, создание настроения и атмосферы в аудитории).

При бесконтактных выступлениях наблюдается более слабое влияние выступающего, нет обратной связи (или она частичная). Результат выступления здесь во многом зависит от подбора темы, режиссуры и технического оснащения процесса (звук, свет, изображение ит.д.).

На результат публичного выступления оказывает влияние мастерство выступающего, которое складывается из множества факторов. Основные из них представлены на рис. 2.2.



Рис. 2.2 Факторы, влияющие на мастерство выступающего

Мастерство выступающего (ораторское искусство) — это совокупность операций по подготовке и произнесению публичной речи, проведению беседы, дискуссии с целью добиться желаемой реакции аудитории. Знание правил и обладание навыками риторики, т. е. теории построения, подготовки и доведения до слушателей выступления в различных формах, позволяют смоделировать его ход, спрогнозировать возможную реакцию слушателей, а также определить способы использования стилистических форм повышения выразительности речи, основных правил культуры дискуссии.

Чтобы произвести желаемое воздействие на слушателей, необходимо не только умение подготовить речь, но и умение свободно держаться перед публикой, безукоризненно владеть голосом, жестом, мимикой и безошибочно реагировать на поведение аудитории.

Ролевая игра "Факты - эмоции - призыв"

Содержание.

Если речь оратора направлена на мотивационную сферу слушателя (слушателей), идеальным построением структуры сообщения является:

1. Факты.
2. Эмоции.
3. Призыв.

Ведущий объясняет участникам тренинга почему это так:

- излагая факты, оратор подготавливает почву для воздействия,
- проявляя эмоции, он показывает значимость этих фактов,
- призывая, оратор показывает путь, которым можно воздействовать на объективную ситуацию,
- если оратор начнет с призыва или с эмоций, он может быстро отпугнуть слушателей, продемонстрировать слишком явно свою заинтересованность.

Перед каждым участником ставится задача: придумать какую-то проблемную ситуацию (можно сугубо вымышленную), выступить здесь и сейчас перед аудиторией, изложив в своем докладе по очереди:

1. Хотя бы два факта, относящихся к проблеме (сама проблема держится предварительно в секрете, она раскрывается по ходу выступления).

2. Хотя бы две эмоции, которые вызывают у докладчика изложенные выше факты.

3. Призыв к хотя бы двум разным действиям.

Ведущий может продемонстрировать пример:

- За последние два месяца в нашем городе я ни разу не встречал оранжевых голубей. Я специально ходил по улицам и наблюдал за голубями. Я при этом знаю - прочитал на "Википедии", - что оранжевые голуби существуют.

- У меня это вызывает сильное удивление: почему у нас в Энске нет оранжевых голубей? Неужели жители Энска не настолько горды, чтобы завести у себя оранжевых голубей?!

- Я предлагаю сделать из бумаги двух оранжевых голубей и выпустить их на волю. Можно повесить щит с социальной рекламой: "Оранжевые голуби, добро пожаловать в Энск!"

В конце упражнения проводится обсуждение:

- Что вызвало трудности?

- Заметили ли слушатели эффекты воздействия на себя?

Вывод по цели.

Практическое занятие № 4

Тема: Самодиагностика по теме «Конфликтность»

1. Цель занятия: Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.

2. Порядок выполнения занятия:

2.1 Выполнить тест «Твоя конфликтность».

2.2 Выполнить тест «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса»

2.3 Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.

2.4 Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.

2.5 Выполнить отчет по занятию.

3. Методические указания.

4. Вывод по цели.

Методические указания:

Тест «Твоя конфликтность»

Выберите в каждом вопросе один из трех вариантов ответа. Если на какой-либо вопрос вы не сможете найти ответа, то при подсчете набранных баллов присвойте этому вопросу два очка.

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Твоя реакция:

- а) не принимаю участия,
- б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой,
- в) активно вмешиваюсь, «вызывая огонь на себя».

2. Выступаешь ли ты на собраниях с критикой руководства?

- а) Нет,
- б) только если имею для этого веские основания,
- в) критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Часто ли ты споришь с друзьями?

- а) Только если они необидчивы,
- б) лишь по принципиальным вопросам,
- в) споры - моя стихия.

4. ты стоишь в очереди. Как реагируешь, если лезут без очереди?

- А) возмущаюсь в душе, но молчу,
- Б) делаю замечание,
- В) прохожу вперед и начинаю наводить порядок.

5. Дома на обед подали недосоленное блюдо.

- А) не замечаю такой пустяк,
Б) молча беру солонку,
В) не удержусь от замечания и, может быть, демонстративно откажусь от еды.
6. На улице в транспорте наступили на твою ногу.
А) с возмущением посмотрю на обидчика,
Б) сухо сделаю замечание.
7. Кто-то из близких купил вещь, которая тебе не понравилась. Твое поведение.
А) промолчу,
Б) Ограничусь кратким тактичным комментарием,
В) устрою скандал из-за пустой траты денег.
8. не повезло в лотерее.
А) постараюсь быть равнодушным, но в душе дам себе слово никогда в ней не участвовать,
Б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещаю взять реванш,
В) билет без выигрыша надолго испортит настроение.

Оценка результатов

Каждое «а» – 4 очка, «б» – 2 очка, «в» – 0 очков.

От 22 до 32 очков. Ты тактичен, ловко уходишь от споров и конфликтов, избегаешь критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было твоим девизом. Может быть, поэтому тебя иногда называют приспособленцем. Наберись смелости, если обстоятельства требуют, высказываться принципиально, невзирая на лица.

От 12 до 20 очков. Ты слынешь человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтует лишь тогда, когда нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Ты твердо отстаиваешь свое мнение, не думая о том, как это отразится на твоём служебном положении или приятельских отношениях. При этом не выходишь за рамки корректности, не унижаешься до оскорблений. Это вызывает уважение к тебе.

До 10 очков. Споры и конфликты – это воздух, без которого ты не можешь жить. Любишь критиковать других, но если услышишь замечание в свой адрес, можешь «съесть живым». Твоя критика – ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с тобой – на работе и дома. Твоя несдержанность и грубость отталкивают людей. Не потому ли у тебя нет настоящих друзей? Постарайся перебороть свой характер и научись управлять собой.

Тест «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса»

Одной из самых распространенных методик диагностики поведения личности в конфликтной ситуации является опросник Кеннета Томаса "Определение способов регулирования конфликтов". К. Томас исходил из того, что людям не следует избегать конфликтов или разрешать их любой ценой, а требуется уметь грамотно ими управлять. Он совместно с Ральфом Килманном предложил двухмерную модель регулирования конфликтов, одно измерение которой - поведение личности, основанное на внимании к интересам других людей; второе - поведение, подразумевающее игнорирование целей окружающих и защиту собственных интересов.

Данная методика теста адаптирована Гришиной.

Для описания типов поведения людей в конфликтах (точнее, в конфликте интересов) К. Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в ситуацию, и напористость, для которой характерен акцент на собственных интересах.

Выделяется пять способов регулирования конфликтов, обозначенные в соответствии с двумя основополагающими измерениями (кооперация и напористость):

1. Соревнование (конкуренция) — стремление добиться своих интересов в ущерб другому.
2. Приспособление — принесение в жертву собственных интересов ради другого.
3. Компромисс — соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие.
4. Избегание — отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.
5. Сотрудничество — участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К. Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

Ответы на вопросы заносятся в бланк.

Инструкция: Перед вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности вашего поведения. Здесь не может быть ответов «правильных» или «ошибочных». Люди различны, и каждый может высказать свое мнение.

Имеются два варианта, А и В, из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. В бланке для ответов поставьте отчетливый крестик соответственно одному

из вариантов (А или В) для каждого утверждения. Отвечать надо как можно быстрее.

1.А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

В. Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2.А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

3.А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

4.А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5.А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6.А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

В. Я стараюсь добиться своего.

7.А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.

В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8.А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.

9.А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

10.А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы.

В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12.А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.

13.А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14.А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

В. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15.А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.

- 16.А.** Я стараюсь не задеть чувств другого.
В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
- 17.А.** Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
- 18.А.** Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем.
В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
- 19.А.** Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.
В. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
- 20.А.** Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.
- 21.А.** Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
В. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.
- 22.А.** Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.
В. Я отстаиваю свои желания.
- 23.А.** Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
В. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
- 24.А.** Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
- 25.А.** Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
- 26.А.** Я предлагаю среднюю позицию.
В. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
- 27.А.** Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
В. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
- 28.А.** Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
- 29.А.** Я предлагаю среднюю позицию.
В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
- 30.А.** Я стараюсь не задеть чувств другого.
В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха.

Бланк вопросника

№	A	B	№	A	B	№	A	B
1			11			21		
2			12			22		
3			13			23		
4			14			24		
5			15			25		
6			16			26		
7			17			27		
8			18			28		
9			19			29		
10			20			30		

Ключ к опроснику

1. Соперничество: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.
2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.
3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.
4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.
5. Приспособление: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21А, 24А, 25В, 27В, 30А.

Обработка результатов

В ключе каждый ответ А или В дает представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Для обработки результатов удобно использовать маску.

Вывод по цели

Практическое занятие № 5
Тема: Разработка этических норм своей профессиональной деятельности

1. Цель занятия: Ознакомиться этическими нормами профессиональной деятельности.

2. Порядок выполнения занятия:

2.1 Ознакомиться с основными этическими правилами и нормами поведения.

2.2 Изучить кодекс деловой этики ОАО «РЖД».

2.3 Разработать этические нормы своей профессиональной деятельности.

2.3 Выполнить отчет по занятию.

3. Методические указания.

4. Вывод по цели.

Методические указания:

Основные этические правила и нормы поведения

Этические нормы – это определенный свод правил, который определяет поведение при взаимодействии с окружающими людьми. Основная цель – сделать контакты приятными и более эффективными для всех. Если не соблюдать этикет, это не приведет к каким-либо наказаниям в виде уголовной или административной ответственности. Однако такое поведение будет порицаться окружающими. Важно помнить, что все наши действия характеризуют нас как личность.

Выполнения правил этики можно добиться, когда каждый будет подавать хороший пример. Помните, что взаимодействие с вежливым человеком вызывает удовольствие. Диалог с грубияном, напротив, ощущение неприятия, и даже дискомфорт.

К этическим принципам общения относится не так много правил: не повышать тон, не грубить своему собеседнику, проявлять внимание и слушать говорящего, не перебивать человека и другие.

Предпосылки возникновения можно найти еще в трудах Аристотеля, который впервые употребил термин этика, а также определил мораль как систему ценностей для регуляции общественных отношений. Уже в те времена люди понимали важность и значимость этических норм и правил поведения для эффективной жизнедеятельности.

Основные принципы:

- возможность жертвовать чем-то ради другого;
- устанавливать взаимодействия с окружающими в добрых традициях;

- самокритичность к себе: имеется в виду ответственность и выполнение морального долга;
- справедливое отношение к своему собеседнику и любой ситуации;
- равноправие между людьми: человек, соблюдающий этические нормы, не будет себя ставить выше своего собеседника.

Только с помощью искренности и открытости может возникнуть доверие между людьми, и тогда общение уже перейдет на другой более качественный уровень.

Нравственно выстраивая свой диалог, вы сможете не только выглядеть привлекательно в глазах других людей, но и заслужить к себе уважение и доверие, а также наладить нужные контакты.

Важные составляющие

Этические нормы невозможны без таких важных составляющих, как мораль, этика, этический кодекс (применительно к разным профессиям).

Здесь же можно отметить и золотое правило: поступай с другими так, как ты хочешь, чтобы поступали с тобой. Это понятие – основа всех принципов нравственности.

Существуют и другие виды этического общения в зависимости от сферы: медицина, журналистика, делопроизводство и другие. Все они имеют свое содержание. Однако золотое правило – единая система, которая проходит через все нормы и принципы.

Одной из составляющих норм этики является деловой этикет. Именно от него будет зависеть успех любого предприятия. Эффективное и верное взаимодействие людей позволит легче налаживать деловые контакты, правильно вести переговоры и, как следствие, заключать важные контракты. Главное – следовать основным правилам.

В любой ситуации всегда стоит быть вежливым. Независимо от испытываемых чувств и эмоций, важно сохранять самообладание, чтобы не попасть в неловкую ситуацию и впоследствии не пожалеть о своем поведении. Деловой этикет подразумевает соблюдение определенных правил в одежде, а также создание стильного внешнего вида.

Важны этические нормы и в различных профессиях, например, в медицине. Для сестринского поведения можно выделить такие принципы, как гуманность, сострадание, доброжелательность, бескорыстность, трудолюбие и другие. Только руководствуясь этими составляющими, можно вести эффективную рабочую деятельность.

Моральные нормы взаимоотношений

Моральные нормы наших взаимоотношений не правовые. Однако это не означает, что их можно с легкостью нарушать. Если каждый начнет с себя,

с осознания и совершенствования своего поведения, то станет возможным процесс построения гармоничного общества.

Основная цель таких норм – проявление доброты в человеке. Нужно принимать тот факт, что душе требуется поддержание внутреннего доброго климата. Такие правила актуальны для любой деятельности людей, нарушение их ведет к негативным последствиям. Например, при активной информационной составляющей современного мира, когда есть доступ во всемирную паутину, можно найти и получить любую информацию. Какое-то недоброжелательное действие, увиденное подростком, может быть истолковано неправильно и принято за основу поведения.

Этические нормы – это система общих ценностей и правил этики, которые соблюдают люди. Основной базой должны быть вежливость, корректность, тактичность, скромность в общении, точность и предупредительность.

Выражая уважение к своему собеседнику – вы выражаете уважение к себе. Стоит помнить, что каждый человек – личность, которая заслуживает внимания, понимания, подобного обращения.

Правила этики

Расположить окружающих к себе можно с помощью хороших манер и ответственного поведения. Соблюдение норм и правил этики поможет не только создать нужное впечатление при знакомстве, но и заслужить репутацию воспитанного и культурного человека. Далее разберем основные правила этики.

Такт или чувство меры. Вы должны знать, что следует сказать или сделать в определенной ситуации, а что запрещают нормы поведения. В этом случае будет играть важную роль ваша скромность. Не секрет, что эгоцентричные люди желают всегда привлекать внимание, участвовать во всех разговорах. Стоит отметить, что такту не учатся, однако можно развивать это чувство. Главное – желание и тренировка.

Стоит отметить и такт в одежде. Не обязательно следовать последним модным тенденциям. Важно просто одеваться со вкусом и быть опрятным. Это будет означать ваше внимание к собеседнику. Люди обычно ограничивают общение с неряшливым человеком.

Оценивайте свою манеру разговора. Стоит быть внимательным и чутким к собеседнику, чтобы не вызвать в разговоре тяжелые воспоминания, не задеть его неуместными шутками. Также не следует оскорблять человека. Будет считаться неприличным и шепот на ухо соседу. Во время активной дискуссии нельзя чересчур жестикулировать, разбрызгивать слюной.

Важно быть в любых моментах точным, избегать небрежности. Не следует заискивать и быть чересчур любопытным. Помните, что плохим тоном будет, если вы заглядываете в чужие документы или подслушиваете разговоры других людей. Не стоит человеку указывать на его недостатки в

одежде или поведении. Если вас что-то волнует, то нужно высказать ему это наедине. Если вам помогли или оказали услугу, то стоит поблагодарить человека.

Важно уметь владеть собой. Подобающее поведение предполагает сохранять спокойствие в любой ситуации. Не стоит явно проявлять свой восторг или недовольство в определенный момент. Не надо демонстративно уходить, если подошел несимпатичный для вас человек. Также проявляйте заботу о других людях и помните, что преимущество имеют женщины перед мужчинами, пожилые люди перед молодыми, больные перед здоровыми людьми.

Обществом поощряются те типы хороших манер, которые устанавливают варианты конструктивного общения в отличие от негативного поведения. Это относится к манере общаться, сидеть, двигаться и т. д.

Подобные правила, регулирующие поведение, являются довольно эффективными. Общество заинтересовано в том, чтобы каждый человек им следовал. Именно благодаря правилам поведения создается эффективное управление на производстве, оптимальное взаимодействие в коллективе служащих, учащихся, обеспечивается качественное выполнение всех задач.

Таким образом, этические нормы регламентируют то поведение, которое позволяет каждому человеку принимать другого человека, эффективно существовать в обществе, добиваться целей.

Примеры поведения

Отрицание норм приличия является распространенным вариантом поведения в молодежной среде. Конечно, такая модель поведения не содержит противозаконное нарушение, а значит, не наказывается уголовно или с помощью административных штрафов. При этом все чаще в общеобразовательных учреждениях начинают уделять внимание вопросу этических норм.

Молодежь должна впитывать ценности, которые им своим примером передают взрослые. Вот почему важно вести себя в соответствии с нормами и взрослым и детям. Примеры поведения характеризуются большим разнообразием.

Стоит помнить, что если вы виноваты перед человеком, то следует коротко извиниться, сказав слово «прости» или «простите, пожалуйста». Если вам нужно попросить об услуге, то нужно это делать вежливо и учтиво. Можно сказать «простите за беспокойство» или «будьте добры».

Что касается движений, то пусть они будут максимально естественны. Ходите твердо, размерено и равномерно. Проследите, чтобы руки не болтались безжизненно. Двигайте ими непринужденно и легко. Не стоит подпирать ими бока или держать их в карманах. Такое поведение является неприемлемым.

По тому, как человек сидит, можно говорить о его воспитании. Не стоит делать это вальяжно, небрежно откинувшись на спинку стула. Никогда не закидывайте ноги на стол, не раскачивайтесь на стуле, не сидите на нем верхом. Желаете положить ногу на ногу – это допустимо, однако нельзя, чтобы щиколотка доходила до колена другой ноги.

Особенностью поведения некоторых людей является плохая привычка очищать нос, оглушительно высмаркиваясь. Особенно это неприлично делать в местах, где много людей.

Не выдавайте свое плохое расположение духа. Лучше приветливо улыбнитесь. Также не следует гримасничать. Это будет выглядеть нетактично и неприятно для окружающих. Когда вы с кем-то разговариваете – смотрите собеседнику в глаза. Не следует делать это вызывающе или нагло, лучше будьте приветливы и скромны.

Не стоит тараторить или невнятно бормотать. Говорите твердо и уверенно, не очень громко, но и не тихо, чтобы все ваши слова были понятны. Часто женщины стремятся проявить свою индивидуальность, произнося слова нарочито неестественно. Это стоит делать только в дружеской компании.

Особое внимание – смеху. Он не должен стать оглушительным, приковывающим внимание. Также не следует закрывать ладонями лицо. Это выглядит непривлекательно.

Конечно, можно привести еще множество примеров, которые расскажут о подобающем или неподобающем поведении. Основной принцип понятен. Всегда старайтесь поставить себя на место другого человека, прежде чем скажете что-то или сделаете. Именно благодаря этическим нормам и правилам поведения можно не только улучшить свою репутацию, но и добиться успеха в достижении поставленных целей.

Доброта спасет мир, а этические нормы помогут этому миру стать более привлекательным, сделать взаимодействие людей эффективным и приятным.

Вывод по цели.